



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Estabilidad laboral y desempeño profesional en los  
colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Cáceres Olave, Milagros (ORCID: 0000-0002-6381-2116)

Vega Ramos, Vanessa Valery (ORCID: 0000-0003-3921-2329)

**ASESOR:**

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Dedicamos a Dios por bendecirnos en todo momento, a nuestros señores padres por el apoyo, además de enseñarnos los valores de la vida y ser siempre perseverantes en perseguir nuestros sueños. A Romel Carlos Ugarte Masías y Romina Luciana Vega Ramos, quienes estuvieron y nos apoyaron en todo momento de nuestra vida.

## **Agradecimiento**

A nuestros padres: Magno Vega Chávez y Luciana Ramos Velásquez, Constantina Olave Sanalea, Angelino Quehwarucho Rojas y mi hermana Rosa Ángela Quehwarucho Olave, por estar siempre a nuestro lado ayudándonos y nunca dejarnos caer ante ninguna dificultad; mucho de nuestros logros se los debemos a ustedes incluyendo este.

Y a nuestra familia quizá ahora no lo entiendan, pero todo sacrificio es por ustedes para darles algo mucho mejor y de esta forma enseñarles que con perseverancia uno puede llegar muy lejos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice De Contenidos .....	iv
Índice De Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
iii.METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación. ....	13
3.2 Variables, operacionalización:.....	13
3.3 Operacionalización de las variables. ....	14
3.4 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis. ....	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6 Procedimientos. ....	15
3.7 Método de análisis de datos.....	16
3.8 Aspectos éticos. ....	16
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS. ....	32

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Relación de las variables de estabilidad y desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. ....</i>	<i>18</i>
<b>Tabla 2</b>	<i>Relación de entre la motivación en el trabajo y las relaciones interpersonales.....</i>	<i>19</i>
<b>Tabla 3</b>	<i>Relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral .....</i>	<i>20</i>
<b>Tabla 4</b>	<i>Relación entre retribución y eficiencia .....</i>	<i>20</i>

## Resumen

La investigación que tiene por denominación “estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco, 2020”, con el objetivo general de determinar la relación entre la estabilidad laboral y desempeño profesional. Para lograrlo se planteó estudiar las variables mediante la medición y análisis de las condiciones en que estas se presentan en la empresa objeto de la investigación. Para llevar a cabo lo propuesto se efectuó una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 29 ítems, con una confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0.953 clasificándose como un instrumento muy confiable. La población estuvo conformada por 33 colaboradores a los mismos que se les aplicó el cuestionario. Al finalizar el análisis de estudio se concluyó que hay una correlación moderada entre las variables estabilidad laboral y desempeño profesional, con un valor del coeficiente de Rho Spearman de 0.554. Ello nos indica que es posible, que, a la variación de las variables independiente, también varíe la otra variable dependiente. Es decir, si mejoramos la percepción de estabilidad de los colaboradores es factible que se incremente su desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Estabilidad, desempeño, eficacia, eficiencia

## **Abstract**

The research that is called “job stability and professional performance in the employees of the Condor Travel SAC Company. Cusco, 2020”, with the general objective of determining the relationship between job stability and professional performance. To achieve this, it was proposed to study the variables by measuring and analyzing the conditions in which they occur in the company under investigation. To carry out what was proposed, applied research was carried out, correlational level, non-experimental cross-sectional design, the survey technique was applied through a questionnaire of 29 items, with a reliability of a Cronbach's alpha of 0.953, classified as a very reliable instrument. The population consisted of 33 collaborators to whom the questionnaire was applied. At the end of the study analysis, it was concluded that there is a moderate correlation between the variables job stability and professional performance, with a value of the Rho Spearman coefficient of 0.554. This indicates that it is possible that, as the independent variables vary, the other dependent variable also varies. In other words, if we improve employees' perception of stability, their job performance is likely to increase.

**Keywords:** Stability, performance, effectiveness, efficiency

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la estabilidad laboral se ha convertido en una incertidumbre entre los colaboradores debido a la alta rotación que manejan la mayoría de las organizaciones, afectando así el desempeño de cada colaborador en sus funciones por ende las organizaciones se ven muchas veces forzadas a realizar cambios innecesarios.

Y más en la situación pandémica que vive el mundo, pues se perdieron en el mundo alrededor de 400 millones de empleos en la mitad del año 2020, siendo América latina uno de las regiones más afectadas con una pérdida de empleo de 18.3%, asimismo otro continente es Europa con Asia donde tuvieron un porcentaje de 13.9, por otro lado, el Oriente medio tuvo un 13.2% y finalmente África con el 12.1% (ONU, 2020). Esta situación está afectando tanto la estabilidad laboral como emocional en los colaboradores, lo cual puede repercutir en su desempeño (Mundoon, J. et ál., 2017).

Asimismo, Oriarewo et ál, (2018) evaluaron como la estabilidad puede a los empleados en una empresa en Nigeria, demostrando en su investigación que la estabilidad afecta significativamente a los empleados, ya que los trabajadores que tuvieron una mejor estabilidad tenían mejores actuaciones en su puesto de trabajo e incluso un mejor compromiso en la organización.

Por otra parte, Rivero (2019), realizó su investigación en una organización de Cuba. Destacando que es de suma importancia que se realice en toda organización la evaluación del desempeño, asimismo afirma que esta medida se debe hacer en función a las competencias como herramienta indispensable en una empresa, lo que demanda laborar con el recurso más imprescindible de la organización que es el colaborador. Por su parte a nivel nacional Torres y Zegarra (2015), aplicaron los conocimientos sobre el clima dentro de la organización y el desempeño de los empleado, identificó que el clima organizacional afecta al DL, es importante comprender ello ya que, el clima está muy relacionado con otros factores como lo el hecho de que los trabajadores se sientan seguros y estables, de esta forma sería importante desarrollar una investigación más a fondo que permita entender cómo afectan estos factores como la estabilidad laboral al desempeño.



Otro aspecto importante a saber, es que un trabajador estable se va sentir importante en su organización y a la vez motivado, en este sentido Zuta et ál.,(2018), desarrollaron un estudio sobre la Motivación profesional y desempeño laboral en una organización en Perú, Callao, tuvo como objetivo medir como incide la motivación de los colaboradores en su desempeño dentro de la organización, llegando a la conclusión, el nivel de desempeño laboral a causa de una mediana motivación, lo cual apunta a que es importante comprender algunos factores motivaciones como la estabilidad laboral para lograr un buen desempeño.

Sin embargo, a veces no siempre es responsabilidad de empresa, el hecho de que existe estabilidad y un buen desempeño de los colaboradores, como demostró Díaz, Gutiérrez, & Amancio. (2018), en su investigación sobre el Ausentismo y desempeño laboral Perú, Lima, su estudio terminó concluyendo que el ausentismo influye en el desempeño laboral, por tanto, se afirma que tanto la empresa como los colaboradores deben de poner de su para que haya un buen nivel de estabilidad en la organización y también un buen nivel de desempeño.

De esta forma se llega a la realidad local, en la agencia de turismo Condor Travel SAC, ubicada en la región Cusco, Distrito Wánchaq, la cual brinda servicios turísticos en sitios arqueológicos, museos, iglesias, centros históricos y restaurantes tradicionales, del mismo modo se percibe que en los últimos periodos ha tenido problemas de estabilidad laboral y desempeño profesional tales como: los colaboradores no se sienten seguros en el trabajo debido a la frecuente rotación que ha estado viendo, la comunicación interpersonal no es fluida con sus jefes inmediatos, así mismo las condiciones del trabajo no son óptimos para el desempeño de sus funciones, lo mencionado viene provocando descoordinaciones en los paquetes de servicios turísticos, insatisfacción en los clientes lo cual conlleva a un servicio ineficaz acompañado de pérdidas económicas. De acuerdo ello el presente trabajo pretende determinar la relación que tiene la estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores en la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020.

En este sentido se plantea como problema general: ¿Cómo se relaciona la estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020? Y como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la

empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020?, ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020?, ¿Cómo se relaciona la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020?

El presente estudio fue justificada de manera social, porque permitió conocer como la relación entre estabilidad laboral y satisfacción profesional ayuda a resolver problemas que las organizaciones presentan frente a la incertidumbre de dichas variables; justificación teórica: Además, que dichos resultados obtenidos de esta investigación, permitió encontrar explicaciones a situaciones que afectan a la empresa internamente; justificación práctica: el resultado permitió identificar soluciones a los problemas de estabilidad laboral y desempeño profesional mediante el cual tendremos la posibilidad de proponer cambios en la empresa.

Asimismo, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. Y sus objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020, Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020, Determinar la relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020.

Hipótesis general: Existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. No existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. Hipótesis específicas: Existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. No existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. No existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. Existe relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020. No existe relación entre la retribución y la

eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC Cusco, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Cortes et ál., (2018) en su investigación que tuvo como título la estabilidad laboral y salud mental de trabajadores en España, el objetivo de su informe fue determinar la relación de la estabilidad del colaborador en la salud de los trabajadores españoles, para ello realizó una investigación de diseño no experimental, nivel correlacional, se aplicó cuestionarios a una muestra de 1165 trabajadores, llegando a la conclusión que la estabilidad laboral tiene una fuerte relación con la salud mental de los trabajadores, estudio fue probado gracias a un margen de error de 0.05., es importante comprender la relación de la estabilidad laboral en la salud mental porque se entiende que trabajadores con una buena salud mental tendrán un mejor desempeño que los trabajadores con mala salud mental.

Clark, (2018) también investigó como algunos aspectos determinante en el desempeño de los colaboradores en las empresas hoteleras de Sonora en México, tuvo como objetivo determinar qué factores influyen en el desempeño de los trabajadores en México, para ello se tuvo que realizar la investigación correlación, se aplicó el cuestionario como instrumento y la técnica la encuesta, que estuvieron dirigidas a una muestra de 95 trabajadores, contribuyendo a que se concluyera que los factores que influyen en el desempeño fueron la estabilidad, la satisfacción y la relación con los jefes, con un mínimo erro menor del 0.05.

Reyes, (2017) definió a su estudio la estabilidad y su influencia en el desempeño de los colaboradores en una empresa Ecuatoriana, su objetivo planteado fue de medir el efecto de la estabilidad en el desempeño del trabajador, realizando para este caso una investigación de diseño no experimental y de nivel correlacional – causal, aplicando el cuestionario a 230 trabajadores, llegando a la conclusión que el los trabajadores de contrato ocasional el 66% tiene un desempeño excelente y el 34% tiene un desempeño muy bueno, en contraposición de los trabajadores nombrados donde el 5.7% tuvo un desempeño excelente, y un 81% muy bueno.

En el ámbito nacional también se encontraron investigación donde Jiménez, (2019). En su investigación el cual denominó los factores relacionados con la estabilidad del personal de una empresa Limeña en Perú, donde tuvo como objetivo

describir los factores asociados con la estabilidad laboral, debido a ello realizó investigación de nivel descriptiva diseñando de forma no experimental, la muestra estuvo constituida por 32 personal propia de la empresa quienes se les encuestó por medio de un cuestionario que tuvo una escala ordinal, de esta forma se concluye que los factores asociados a la estabilidad son la motivación, satisfacción, y retribución con un nivel moderado indicado por parte del 67% de los colaboradores.

Nieto, (2018). En su tesis en su tesis el cual tuvo como tema la estabilidad de los trabajadores y su desempeño en un empresa de Ayacuchana, quien se propuso como objetivo determinar la relación entre la estabilidad y el desempeño del personal, realizando una investigación de diseño no experimental y de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, con respecto al instrumento este fue un cuestionario en una escala ordinal, llegando a concluir que existe relación significativa entre la estabilidad laboral y el desempeño de los trabajadores, el índice de Rho de Spearman fue de 0.84 reflejando una correlación alta.

Bayro, (2018), se propuso como tema relacionar el desempeño con la calidad del servicio que ofrece una empresa Hotelera en Cusco, el propósito fue de analizar el desempeño y cómo este influye en la calidad de servicio, detectar las deficiencias en el servicio que ofrece dicha área y conocer la percepción del cliente sobre la calidad del servicio prestado. El método fue descriptivo, se usó como único instrumento el cuestionario. Llegando a la conclusión, que el desempeño del agente afecta a la satisfacción del huésped, además, el hotel nos muestra que ofrece capacitaciones frecuentes que son requeridas por la empresa.

Paricoto, (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018. Cusco. El propósito del trabajo fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, para lo cual se ejecutó una investigación con enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, descriptivo correlacional, y según la precariedad un diseño de tipo transversal, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, con dos instrumentos, que son el cuestionario de clima organizacional y el de desempeño

profesional. Los resultados de la presente investigación confirman que, sí existe correlación entre las variables mencionadas.

Rollano, (2017) se cómo título la calidad del servicio que realiza la empresa hotelera con el desempeño de sus trabajadores. El objetivo del trabajo fue de buscar la correlación de la calidad del servicio que brinda el Hotel Royal Inka Pisac con el desempeño de sus empleados. En caso de la metodología, la investigación fue de tipo aplicada, asimismo fue correlacional, porque se enfocó en relacionar las variables de estudio, se utilizó la encuesta para obtener información y esto permitió concluir que la calidad del servicio de empresa se ve afectada con el desempeño laboral de sus empleados a un 51.5%.

Meza, (2016). En su trabajo de investigación estabilidad y su efecto en el desempeño de los miembros de la organización en Santa Anita, año 2016, su objetivo fue determinar el efecto de la estabilidad en el desempeño del trabajador, teniendo que realizar una investigación de tipo aplicada, con un diseño investigativo no experimental y con un nivel científico correlacional, por esta razón se utilizó la técnica de la encuesta y diseñó un cuestionario a una escala de Likert el cual tuvo una confiabilidad de 0.90, asimismo se utilizó la prueba de Pearson para probar la hipótesis, llegando a concluir que existe influencia significativa de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores sustentado a un nivel de confianza del 95%.

Una vez revisada los estudios sobre las variables y encontrar la importancia de cada una en las ciencias administrativas se realiza la revisión de teorías relacionas con el tema, los cuales incluyen sus definiciones y también dimensiones.

En este sentido la estabilidad laboral es definida como una garantía que tiene el trabajador de permanecer en su empleo y desarrollar sus funciones con la motivación de recibir una retribución por el trabajo realizado (Marín, 2015). Asimismo, también es definida como un el derecho que tiene un trabajador de tener continuidad en su ámbito laboral (Obregón, 2016).

Por otra parte, se entiende a la estabilidad como el derecho que tiene una persona de conservar su trabajo de forma indefinida, sin embargo, puede verse afectada si esta comete faltas previamente determinadas en trabajo (Balestero,

2020). También es definida como la permanencia del empleo, disfrute del vínculo laboral mientras no haya una causa que sustente el despido (Duque, et ál., 2016). Es el tiempo que labora una persona sin interrupciones para una empresa, ofreciendo sus conocimientos, habilidades, tiempo y esfuerzo a beneficio de la misma. (Valdizón, 2015)

Y de forma parecida es definido como la seguridad que tienen la persona para conservar y permanecer en su puesto de trabajo en el tiempo estipulado en su contrato, y evitar un despido arbitrario o injustificado (Paltán, 2016). En este sentido se aprecia que los distintos autores resaltan que la estabilidad tiene que ver con la permanencia o continuidad que tiene un trabajador en su ámbito laboral, de acuerdo a lo estipulado en su contrato, lo que a la vez es una garantía y seguridad que él tiene que no será despedido de forma injustificada. (Boada, 2015).

Importancia: Es relativamente obvio que la seguridad laboral es crucial para cualquier empleado, pero también es igualmente importante para el empleador. Para un empleado, la seguridad laboral significa la seguridad de los ingresos, lo que se traducirá en una reducción del estrés. Un empleado estresado será menos productivo en el trabajo y también puede causar varios efectos a largo plazo como depresión. Asimismo, una de las ventajas es que la seguridad que tenga el trabajador en que los trabajadores se establezcan en un puesto a largo plazo para avanzar en sus carreras. Los empleados con compromisos a largo plazo en sus carreras tienden a tener más posibilidades de lograr sus objetivos profesionales que aquellos que tienen el temor constante de perder sus trabajos. Además, tiene como consecuencia una mejor participación de los empleados. También resultará en un mejor nivel de eficiencia y la productividad del empleado. También la contratación puede ser costosa y puede consumir mucho tiempo y esfuerzo. De igual modo puede mejorar los resultados financieros de la organización, principalmente debido a la reducción de los gastos de contratación, impulsa la reputación y la imagen de la organización. Muchos clientes preferirían trabajar con organizaciones que traten bien a sus empleados.

Sin embargo, existen algunos inconvenientes a considerar al establecer la seguridad laboral de los empleados: Cuando un empleado se vuelve demasiado seguro, puede perder el apetito por mejorar, lo que puede ser contraproducente

para sus niveles de productividad y eficiencia. Esto puede resultar en cosas como malos resultados, fechas límite incumplidas y malos resultados generales. Los empleados pueden depender de las cargas de trabajo asignadas y no ver incentivos en ser creativos, también puede producir aburrimiento y, cuando se prolonga, también puede hacer que el empleado se sienta inútil y deprimido. (Bustamante, 2018).

Socorro (2007) mencionó la siguiente la estabilidad laboral se clasifica en estabilidad absoluta y la estabilidad relativa: La estabilidad absoluta, esta puede estabilidad absoluta propia la cual se refiere a la permanencia de la persona en su empleo hasta llegar a la jubilación, también la estabilidad puede ser absoluta flexible; que indica que el empleador puede despedir al trabajador por medio de justa causa, y existe posibilidad de dar o no dar una indemnización, lo que es determinado por la autoridad competente. La estabilidad también puede ser absoluta rígida es decir se le puede despedir al trabajar solo y únicamente si la ley así lo estipula. Estabilidad Casi Absoluta, en esta parte el trabajador puede perder el empleo sólo cuando incurre en una falta grave o existen evidencia de reducción de personal, cierre de la empresa o por problemas económicos de la organización Y la estabilidad Relativa esta puede ser propia, que está referido al despido del colaborador con violación de a la norma legal o de forma injustificada, en esta situación el empleado queda a la disposición del empleador de volver o no a trabajar, el empleador no está obligado a reincorporarlo, pero tiene que abonarlo un sueldo al trabajador porque se encuentra a su disposición. Y el otro tipo es la estabilidad laboral relativa impropia que tiene que ver con el despido eficaz, es decir el empleador decide cuando terminar el vínculo laboral abonando una indemnización en base al salario y antigüedad del trabajador, y no hay posibilidad a una reposición del trabajo (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Dimensiones: según Valdizón (2015), nos muestra tres dimensiones:

La motivación: es el ánimo y estímulo que tiene el trabajador para realizar sus funciones laborales, esta dimensión tiene que ver con las fuentes de motivación que puede tener un trabajador uno de ellos es el salario que es la compensación que recibe el colaborador por parte de su trabajo, y que ambas partes tanto el trabajador como el empleador tienen que estar de acuerdo, otro indicador es la



confianza que está referido a la sentimiento de confianza que tiene el trabajador por parte de sus jefes y compañero que lo motivan a tener una mejor actuación en su centro laboral (Valdizón, 2015).

La satisfacción laboral: Está referido a cuan conforme se siente el trabajador al realizar sus tarea y funciones asignadas, es importante este hecho pues mientras más satisfecho se sienta el colaborador en su trabajo, más ganar tendrá de permanecer en el, otros factores que influyen en la satisfacción son las herramientas, así como también la seguridad que le brinda el jefe a su colaborador en su entorno de trabajo (Valdizón, 2015).

La retribución: está referida a la remuneración que recibe el trabajador furto de duro esfuerzo y trabajo realizado a favor de su organización, si esta es valorada en función al tipo de trabajo y al enfuerzo que un empleado realiza, este se sentirá conforme y seguirá desempeñándose por largo tiempo en su organización (Valdizón, 2015).

A continuación, se presentan las teorías realizadas de nuestra segunda variable. El desempeño profesional, es definido como el conjunto de características que tiene una persona y que lo utiliza a fin de lograr las metas u objetivos que se propuso. (Chiavenato, 2015) Asimismo, tiene que ver con el enfuerzo y dedicación de como los colaboradores realizan sus tareas y funciones para lograr cumplir con sus tareas asignadas y favorecer con el desempeño organizacional (Chiavenato, 2019)

Es definida como la valoración del trabajo que realiza un trabajador para cumplir con sus tareas y actividades asignadas, así pues, si un trabajador dedica gran parte de esfuerzo y empeño en desarrollar una actividad se dirá que tuvo un alto desempeño (Vallejo, 2016).

Según Chiavenato, (2015) la evaluación de desempeño se caracteriza por. La Calidad: esta evaluación se caracteriza porque los trabajos realizados no contengan errores, ya sean han realizar un producto o brindar un servicio, siempre deben de cumplir con las especificaciones de calidad establecida por la empresa (González et ál., 2014). Velocidad: Esta evaluación tiene que ver con la rapidez que se realiza un producto o servicio, pero también con la entrega oportuna al cliente,

ya sea un producto o servicio. Confiabilidad: esta evaluación tiene que ver con que la entrega sea tal cual lo está pidiendo el cliente, que no falte nada, tanto en el producto o servicio. Flexibilidad: Esta evaluación tiene que ver con la capacidad que tiene la empresa para corregirse, enmendar los errores o seguir mejorando tanto en la producción como también en la atención al cliente. Costo: Esta evaluación tiene que ver con los costos utilizados en la producción de un bien o servicio, se debe garantizar un buen producto a costos razonable competitivo al mercado.

Asimismo, es importante porque La evaluación continua del desempeño de los empleados es un proceso de capacitación y retroalimentación regulares en el que participan el empleado y el gerente. Estos son algunos de los muchos beneficios que puede aportar a los equipos de una organización: este método ayuda a eliminar políticas innecesarias, también brinda a los empleados comentarios oportunos y procesables, los empleados y gerentes siempre saben cuál es su posición, además existen oportunidades consistentes para el desarrollo y las brechas de habilidades se cierran más rápido. Las evaluaciones continuas del desempeño de los empleados llevan el progreso y el desarrollo de la empresa a un nivel superior.

Se presenta las siguientes dimensiones:

Relaciones interpersonales: La teoría de las tres necesidades: necesidades de logro o rendimiento, que es el estímulo para resaltar, necesidades de poder que es la necesidad de hacer que otros se comporten como no cambiaría su forma de actuar, necesidad de pertenencia que es la necesidad de comunicación amistosa y cercana. (Robbins y Coulter, 2005, citado por Casma, 2015)

Eficacia laboral: La eficacia laboral tiene que ver con el cumplimiento de los objetivo o metas trazadas, es decir un trabajador será eficaz si logra cumplir con sus tareas asignadas (CEPAL, 2006).

Eficiencia laboral: Está orientada a la mejor forma de actuar o realizar una función manejando de forma racional los recursos de la organización, eficiencia es la relación de lo que se consigue y lo que puede conseguirse mejorando la

productividad, es decir a mayor eficiencia entonces mayor productividad.  
(Chiavenato, 2002).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación.

La investigación fue básica, según Concytec (2018) estas investigaciones buscan aplicar las teorías científicas para solucionar un problema específico como en este caso solucionar el problema de la relación entre la estabilidad y el desempeño; del mismo modo Arias (2016) la describe como ideas o intenciones cuya consecución puede escapar del alcance de la investigación.

A la vez fue correlacional, debido a que se busca asociar la variable estabilidad con el desempeño de los colaboradores por medio del índice de correlación resultante del método estadístico. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández et ál, 2014).

Se investigó de manera transversal descriptiva incluyendo la recopilación y presentación ordenada de los datos cuyo objeto de estudio dio propuestas para una determinada situación. Los estudios de tipo descriptivo son “los que buscan describir las propiedades, características y los perfiles de cada persona, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometan a una evaluación” (Danhke,1989, citado en Hernández et al., 2003, p.117).

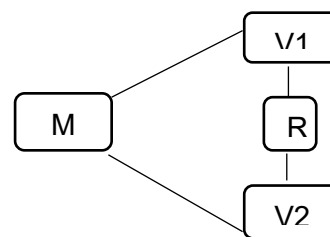
Dónde:

M → Muestra

V1 → Variable 1: Estabilidad laboral.

V2 → Variable 2: Desempeño profesional.

R → Relación de las variables



#### 3.2 Variables, operacionalización:

Variable independiente: Estabilidad laboral

Variable dependiente: Desempeño profesional

### 3.3 Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Variable estabilidad laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ESTABILIDAD LABORAL	Es el tiempo que labora una persona sin interrupciones para una empresa, brindando sus conocimientos, habilidades, tiempo y esfuerzo a beneficio de la misma. (Valdizón, 2015)	Permanencia laboral que el empleador o la empresa garantiza al colaborador.	Motivación Satisfacción laboral Retribución	Compensaciones, salario, confianza. Seguridad, permanencia, ambiente. Remuneración, nivel de responsabilidad, comunicación.	Ordinal

**Fuente: Elaboración propia**

Tabla 2

Variable desempeño profesional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Es definida como la valoración del trabajo que realiza un trabajador para cumplir con sus tareas y actividades asignadas, así pues, si un trabajador dedica gran parte de esfuerzo y empeño en desarrollar una actividad se dirá que tuvo un alto desempeño (Vallejo, 2016).	Actitud y aptitudes que el colaborador desarrolla en el transcurso de la jornada, aportando conocimientos y nuevas técnicas o metodologías para el cumplimiento de los objetivos.	Relaciones Interpersonales Eficacia laboral Eficiencia laboral	Logro, comportamiento, sobresalir ante todos. Objetivos, calidad, confiabilidad. Funciones, costo, flexibilidad.	Ordinal

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.4 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

Población: Es definida como el conjunto de elemento, objetos o personas que formaran parte de la investigación, de esta forma el conjunto de elementos de esta investigación fueron 33 trabajadores de la empresa Cóndor Travel (Hernández y Mendoza, 2018)

Muestra: es conceptualizada como una parte de la población y tienen también las características de esta, para que de esta forma los datos sean los que se está buscando en el estudio, sin embargo, al tener una población pequeña se procedió a que toda la población forme parte de estudio en ese sentido la muestra fue de 33 empleados de la organización (Ríos, 2017).

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Técnicas: sólo se utilizó una técnica y este fue la encuesta el cual es fundamental para encontrar datos de tipo cuantitativo y son muy utilizados en las ciencias sociales (Guerrero y Guerrero, 2014).

Instrumentos: se utilizó el cuestionario este consta de preguntas bien estructuradas para medir las variables en cuestión, asimismo se puede elaborar preguntas con alternativas de respuesta para su medición cuantitativa, este cuestionario consto de 29 preguntas divididas en seis dimensiones (Fábregas et ál., 2016).

También se realizó la prueba de validez para ello se consultó la experiencia y profesionalidad de especialistas en las ciencias administrativas los cuales dieron como aceptable el instrumento de medición.

Asu vez se realizó la prueba de confiabilidad que dio como resultado un alfa de Cronbach de 0.95 lo cual lo hace altamente confiable.

### **3.6 Procedimientos.**

Los procedimientos comenzaron con la solicitud de permiso para realizar el estudio a la empresa Cóndor Travel SAC, el cual dio su aceptación por medio de una carta. Seguidamente se comenzó con el desarrollo de la investigación el cual se comenzó a revisar las teorías para saber cómo se mide cada variable, un ves entendido la

teoría se procedió a elaborar el cuestionario, una vez terminado se prosiguió a pasar por las pruebas de validez y confiabilidad una vez aceptadas dichas pruebas. Se escogió un día y una hora conveniente para realizar las encuestas, y recopilar información que sirvieron para el desarrollo y análisis de los resultados (Arias, 2020; Campo et ál., 2008),

### **3.7 Método de análisis de datos.**

El método de análisis principalmente fue inferencial ya que se realizaron pruebas de hipótesis para poder contrastarlas y poder conocer cómo se relaciona la estabilidad con el desempeño de los empleados dentro de la compañía Cóndor Travel SAC. (Guiaja, 2019).

Asimismo, se utilizó el método inductivo donde se tuvieron que recolectar y escudriñar datos particulares como la tesis y artículos de investigación, así como también datos de los trabajadores para poder llegar a una conclusión de forma general (Chacón, 2012, p. 27)

También se utilizó el método deductivo pues se comenzó analizando la problemática a nivel mundial encontrando problemas de estabilidad o seguridad laboral en las organizaciones, luego se analizó la realidad a nivel nacional encontrando problemas similares y finalmente la problemática local, la cual sirvió para llegar a entender el problema y plantear alternativas para solucionarlos (Sánchez et ál.,2018).

### **3.8 Aspectos éticos.**

En este sentido esta investigación tuvo el principio de la autonomía: donde cada persona tuvo derecho de decidir por su propia voluntad el contribuir con la investigación, sin ninguna obligación; así como respetar el derecho y autonomía de los demás participantes.

EL otro principio fue de beneficencia: dónde se tuvo como objetivo en todo momento de beneficiar de forma solidaría a la empresa Condor Travel SAC

Y el principio de no-maleficencia: donde se cumplió el derecho de ser imparciales y que todas las personas tengan el mismo derecho a ser seleccionadas

como parte de la investigación siempre y cuando cumplan con los requisitos de formar parte de la muestra del estudio (Rodríguez y Huamanchumo, 2015).



#### IV. RESULTADOS

**El objetivo general ha sido:** Determinar la relación entre la estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2020.

Para poder lograr este objetivo luego de la tabulación y el análisis se procedió a formular las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho: No existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa.

Hi: Existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa.

**Tabla 1**

*Relación de las variables de estabilidad y desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC.*

Correlación			Estabilidad laboral	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Estabilidad laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,544**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	33	33
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	,544**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	33	33

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La tabla 1, muestra el nivel de relación que tienen las variables estabilidad laboral y desempeño, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.554, que nos indica que existe una correlación moderada entre las variables, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.001, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, indicando que se puede rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobar la hipótesis alternativa que existe correlación entre las variables. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las variables también varíe la otra variable. Es decir, si mejoramos la percepción de estabilidad de los colaboradores es factible que se incremente su desempeño laboral.

**El objetivo específico N° 1:** Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**Ho:** No existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**H1:** Existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**Tabla 2**

*Relación de entre la motivación en el trabajo y las relaciones interpersonales*

Rho de Spearman	Motivación en el trabajo	Relaciones interpersonales	
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,476**
		N	0.005
			33

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La tabla 2, muestra el nivel de relación que tienen las dimensiones, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.476, que nos indica que existe una correlación moderada entre las dimensiones, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.005, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, indicando que se puede rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobar la hipótesis alternativa que existe correlación entre las dimensiones. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las dimensiones también varíe la otra. Es decir, si mejoramos la motivación de los colaboradores es factible que se incremente sus relaciones interpersonales.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**H1:** Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**Tabla 3***Relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral*

Correlación			Eficacia laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,387*
		Sig. (bilateral)	0.026
		N	33

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La tabla 3, muestra el nivel de relación que tienen las dimensiones, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.387, que nos indica que existe una correlación moderada entre las dimensiones, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.026, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, indicando que se puede rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobar la hipótesis alternativa que existe correlación entre las dimensiones. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las dimensiones también varíe la otra. Es decir, si mejoramos la satisfacción laboral de los colaboradores es factible que se incremente la eficacia laboral. Sin embargo, como se observa el valor de la correlación en estas dimensiones tiende a "0", hecho que nos indica que es reducida la relación.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020.

**Tabla 4***Relación entre retribución y eficiencia*

Correlación			Eficiencia
Rho de Spearman	Retribución	Coeficiente de correlación	,357*
		Sig. (bilateral)	0.041
		N	33

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

La tabla 4, muestra el nivel de relación que tienen las dimensiones, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.357, que nos indica que existe una correlación moderada entre las dimensiones, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.041, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, indicando que se puede rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobar la hipótesis alternativa que existe correlación entre las dimensiones. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las dimensiones también varíe la otra. Es decir, si mejoramos la retribución de los colaboradores es factible que se incremente la eficiencia laboral. Sin embargo, como se observa el valor de la correlación en estas dimensiones también tiende a "0", hecho que nos indica que es reducida la relación. Además, la significancia bilateral también se acerca al valor mínimo esperado, en consecuencia, la relación no es significativa.

## V. DISCUSIÓN

Hoy más que nunca la estabilidad laboral es un anhelo de los colaboradores que constituye un aspecto fundamental, que, aunque, los trabajadores ya no lo reclaman ni lo exigen con el impulso de los años 70 a 80, no deja de ser una preocupación que de una u otra manera inquieta. Más aún, cuando a partir del año 2019 con la aparición del Covid-19, en todo el mundo la empleabilidad cayó a niveles insospechable. En nuestro país esta falta de trabajo se profundizó con los decretos de urgencia que dictaminaron, que ha generado un nivel de desempleo sustancial en nuestra economía. Ello ha significado revivir el fantasma de los despidos e incrementar la preocupación por la estabilidad. En tal sentido el presente estudio ha logrado demostrar que entre la estabilidad y el desempeño existe una correlación importante que demanda interpretar.

El estudio en términos generales muestra el nivel de relación que tienen las variable estabilidad laboral y desempeño laboral, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.554 (Tabla 1), indicándonos que existe una correlación moderada entre las variables, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.001, un valor menor a 0.05, nos confirma que la hipótesis alternativa que indica que existe correlación entre las variables es verdadera. Ello nos muestra que es posible que la variación de una de las variables también varíe la otra variable. Es decir, si mejoramos la percepción de estabilidad de los colaboradores es factible que se incremente su desempeño laboral. De los mismos, sin embargo, cabe indicar que al afirmar que es factible, estamos indicando por el valor del coeficiente de correlación muestra que hay una correlación moderada, hecho que impide que afirmamos contundentemente que es así. Estos resultados, pueden ser analizados a partir del estudio de Cortez, et ál., (2018), quien analizó la variable estabilidad laboral y la salud mental de los trabajadores españoles, en esa investigación se concluye que la estabilidad laboral tiene una fuerte relación con la salud mental de los trabajadores, estudio probado a un nivel de confianza del 95% y margen de error de 0.05., es importante comprender la relación de la estabilidad laboral en la salud mental porque se entiende que trabajadores con una buena salud mental tendrán

un mejor desempeño que los trabajadores con mala salud mental. Es compatible con el estudio, en la medida que la existencia de la estabilidad laboral, determina una estabilidad emocional en el trabajador que le permite una paz mental para enfrentar con éxito las exigencias del puesto, en consecuencia, tener estabilidad trae consigo un incremento en el desempeño.

Otro hallazgo interesante con el que el estudio se condice es el efectuado por Reyes, (2017) pues es su estudio sobre la estabilidad y el desempeño efectuado en Quito-Ecuador llegando a la conclusión que los trabajadores de contrato ocasional el 66% tiene un desempeño excelente y el 34% tiene un desempeño muy bueno, en contraposición de los trabajadores nombrados donde el 5.7% tuvo un desempeño excelente, y un 81% muy bueno. Estos resultados no hacen más que confirmar los resultados logrados por el presente estudio, pues se ha logrado determinar que existe correlación tanto a nivel de variables como incluso a nivel de dimensiones.

De igual manera el estudio es compatible y confirma los hallazgos obtenidos por Clark, (2018). En su estudio realizado en México concluye que dentro de los factores que influyen en el desempeño laboral se encuentra principalmente la estabilidad laboral, así como la satisfacción laboral y la relación con los jefes, siendo que tanto la satisfacción laboral ha sido tomada como un indicador en la estabilidad laboral y la relación ha sido tomada como indicador dentro de la estabilidad como relaciones interpersonales. Además es compatible con lo encontrado en el objetivo número dos que determina que muestra el nivel de relación que tienen las dimensiones motivación y relaciones interpersonales, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.476 (Tabla 2), que nos indica que existe una correlación moderada entre las dimensiones, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.005, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, indicando que se puede rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación y aprobar la hipótesis alternativa que existe correlación entre las dimensiones. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las dimensiones también varíe la otra. Es decir, si mejoramos la motivación de los colaboradores es factible que se incremente sus relaciones

interpersonales. Ello nos demuestra que no solo a nivel de variables existe correlación sino también a nivel de las dimensiones.

De igual modo los resultados que se han logrado que se muestran en la tabla 3, muestra el nivel de relación que tienen las dimensiones satisfacción laboral y eficacia laboral, al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.387, que nos indica que existe una correlación moderada entre las dimensiones. Ello nos indica que es posible que a la variación de una de las dimensiones también varíe la otra. Es decir, si mejoramos la satisfacción laboral de los colaboradores es factible que se incremente la eficacia laboral. Sin embargo, como se observa el valor de la correlación en estas dimensiones tiende a "0", hecho que nos indica que es reducida la relación. No obstante, es importante saber que existe una correlación por más que sea moderada o baja, es una correlación al fin y desde luego permite entender que la satisfacción laboral tiene determinantes y uno de ellos es la estabilidad laboral. Todos estos resultados son compatibles con el estudio de Nieto (2018) quien también realizó un estudio con las mismas variables llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la estabilidad laboral y el desempeño de los trabajadores, el índice de Rho de Spearman fue de 0.84 reflejando una correlación alta.

El desempeño de los colaboradores es una variable dependiente que se constituye como un efecto muy sensible de un gran número de variables así lo demuestran los diversos estudios, siendo compatibles con nuestros resultados así tenemos que los resultados encontrados que se exponen en la tabla 4, indican que el nivel de relación que tienen las dimensiones de retribución y la eficiencia laboral, indican que existe una correlación significativa al 95% de nivel de confianza la prueba de correlación del coeficiente de Rho Spearman arroja un valor de 0.357, que nos indicando que existe una correlación moderada entre las dimensiones, además el valor del coeficiente de significancia bilateral es de 0.041, un valor menor a 0.05 el valor mínimo esperado, permitiendo rechazar la hipótesis nula que no existe relación en contra posición con la hipótesis alternativa que establece la correlación entre las dimensiones. Es decir, si mejoramos la retribución de los colaboradores es factible que se incremente la eficiencia laboral. Sin embargo,

como se observa el valor de la correlación en estas dimensiones también tiende a “0”, hecho que nos indica que es reducida la relación. Además, la significancia bilateral también se acerca al valor mínimo esperado, en consecuencia, la relación no es significativa. Esto es compatible con los resultados obtenidos por Bayro, (2018). Quien estudió la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express. Cusco. Llegando a la conclusión, que el desempeño laboral del agente de Service Express en el área de Guest Relation afecta a la satisfacción del huésped, además. Estos hallazgos no hacen más que confirmar la relación de las variables de estudio.

Otro estudio que es compatible con los resultados logrados por el presente trabajo es el alcanzado por Meza, (2016) en su trabajo de investigación, la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Montana S.A., en el distrito de Santa Anita, año 2016 el trabajo utilizó la prueba de Pearson para probar la hipótesis de existencia de relación, llegando a concluir que existe influencia significativa de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores sustentando a un nivel de confianza del 95%. Como vemos con el mismo nivel de confianza, pero con prueba distinta el coeficiente de Pearson, también comprobó que existe correlación significativa, aun cuando las pruebas son distintas los resultados son los mismos que confirman en conjunto que definitivamente entre las variables en estudio existe una correlación significativa, determinando que se puede prever la variación de la variable desempeño a partir de la variable estabilidad laboral, es posible incluso diseñar un modelo de variación causa efecto.



## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general se concluye que las variables estabilidad laboral y desempeño, a un 95% de nivel de confianza y de acuerdo con la prueba de correlación del coeficiente de rho spearman arroja un valor de 0.554 demostrando que existe una correlación moderada entre ambas variables. ello nos indica que es posible que a la variación de una de las variables también varíe la otra. es decir, si mejoramos la percepción de estabilidad de los colaboradores es factible que se incremente su desempeño laboral.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se concluye que de acuerdo con la prueba de correlación del coeficiente de rho spearman se obtuvo un valor de 0.476 de correlación, existe una correlación moderada entre las dimensiones. ello nos indica que es posible que a la variación de la dimensión motivación también varíe la dimensión relaciones interpersonales. es decir, si mejoramos la motivación de los colaboradores es factible que se incremente sus relaciones interpersonales mejorando de esta manera el clima laboral y la satisfacción.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se concluye que habiendo aplicado la prueba de correlación de rho spearman nos mostró un valor de 0.387, cuya interpretación muestra que existe una correlación moderada entre las dimensiones satisfacción laboral y eficacia. ello indica que es posible que a la variación de la variable independiente satisfacción laboral se haga variar la variable dependiente eficacia. es decir, si mejoramos la satisfacción laboral de los colaboradores es factible que se incremente la eficacia laboral.
4. Con respecto al objetivo 3, se concluyó que existe una correlación moderada entre la dimensión retribución y la dimensión eficiencia, con un valor del coeficiente de rho spearman de 0.357. es decir, si mejoramos la retribución de los colaboradores es factible que se incremente la eficiencia laboral. además, la significancia bilateral también se acerca al valor mínimo esperado, en consecuencia, la relación no es significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas se recomienda lo siguiente:

A la Gerencia de la empresa: Conociendo la existencia de la relación entre las variables, se recomienda generar un mecanismo táctico apropiado para permitir que el colaborador perciba que a pesar de los contratos temporales que existe, la empresa valora su esfuerzo y por tanto se les da la seguridad laboral en razón a su desempeño, invirtiendo la relación, es decir proponer el eslogan que mayor a desempeño mayor seguridad de permanecer en su puesto por tiempo indefinido.

La empresa se le recomienda adoptar programas de motivación, reconocimiento y valoración del desempeño, mediante premiaciones y motivación intrínseca a través de ventos públicos con todos los colaboradores, garantizando la estabilidad en el trabajo y generando seguridad y tranquilidad en el colaborador.

La empresa debe adoptar programas de capacitación a los líderes de la organización para que puedan motivar mejorar el trato y dirección buscando la satisfacción laboral de los colaboradores a fin de mejorar la eficacia en el cumplimiento de sus labores, metas y objetivos. De igual modo se debe hacer con respecto a la retribución buscar mejorar las retribuciones para permitir elevar la eficiencia de los colaboradores en el desempeño de sus tareas.

Respecto a la retribución se recomienda formular un programa de incentivos y mejoras de la retribución al trabajador a fin de que mejore la eficiencia en cada una de sus labores o tareas que ejecuta en el ejercicio de sus puestos de trabajo.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Episteme
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Balestero, M. (2020). ¿What is the right to technological work stability? *law magazine*, (21), 118-148.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932020000100118](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100118)
- Bayro, D. (2018). *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express*. Cusco. [tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1936/1/Diego\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1936/1/Diego_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Boada, N. (2015). *De la estabilidad laboral reforzada: Un estudio jurisprudencial sobre esta institución jurídica y los mecanismos para garantizar este derecho* [tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]  
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2217/1/De-la-estabilidad-laboralreforzada\\_final%20%281%29.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2217/1/De-la-estabilidad-laboralreforzada_final%20%281%29.pdf)
- Bustamante, R. (2018). *Cultura organizacional y estabilidad laboral, en el personal del Servicio de Radiología de la Clínica Ricardo Palma, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1079>
- Campo, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839.
- Cantón, I. y Tellez, S. (2017). La satisfacción en el desempeño profesional de los docentes de educación infantil y educación primaria. un estudio de caso. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(4),279-292. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56754639015>
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco-Lima, año 2015*. Universidad Nacional de Educación.
- CEPAL. (2006). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*.
- Chacón, J. (2012). *Material del curso de técnicas de investigación jurídica*. Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. McGraw-hill interamericana editores.  
<file:///C:/Users/HUAWEL/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20Chiavenato%202019.pdf>

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw-hill.
- Clark, Y. (2018). *En su tesis factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora*, [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Concytec. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_fi\\_nal.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_fi_nal.pdf)
- Díaz, C., Gutiérrez, H., y Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-87. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Duque, Q., Quintero, M., y González. (2016). Sobre la protección en el trabajo para las personas con discapacidad. *Revista de derecho* (45), 59-84. <https://www.redalyc.org/pdf/851/85144617004.pdf>
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., y Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.
- González, M. Olivares, S. y González, N. (2014). *Planeación e Integración de los Recursos Humanos*, 2a. ed. Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Guija, M. y Guija, R. (2019). *Metodología de la Investigación científica*. GUIGRAF E.I.R.L.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Jiménez, J. (2019). *En su tesis Factores asociados a la estabilidad laboral en el personal operario de la empresa Falumsa, ubicada en Ventanilla - periodo 2019*. Perú, [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4493/TRABSU\\_FICIENCIA\\_JIMENEZ JOSSELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4493/TRABSU_FICIENCIA_JIMENEZ JOSSELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marín, F. (2015). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT. *Cuestiones jurídicas*, 9(2), 11-27. <https://www.redalyc.org/pdf/1275/127546588002.pdf>
- Meza, R. (2016). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Montana S.A., en el distrito de Santa Anita, año 2016*. Perú, [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2542/Meza\\_L\\_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2542/Meza_L_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mundoon, J.; Kisamore, J.; Liguori, E. y Jawahar, J. (2017), Emotional Stability and Contextual Job Performance: The Moderating Effects of Meaning and Autonomy. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 46(1), 474-489. <http://dx.doi.org/10.5465/AMBPP.2016.15232abstract>
- Nieto, A. (2018). *Estabilidad laboral y desempeño profesional de los trabajadores del régimen de contratación administrativa de servicios del Gobierno Regional de Ayacucho 2018*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29110/nieto\\_ha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29110/nieto_ha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obregón, T. (2016). *Estabilidad laboral no es sinónimo de reposición*. *Derecho & Sociedad* (46), 199-206.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18832/19052>
- ONU. (30 de junio de 2020). *La pérdida de empleos por el coronavirus, peor de lo que se esperaba*. News.un.org:  
<https://news.un.org/es/story/2020/06/1476782>
- Oriarewo, I.; Ofobruku, S.; Agbaezee, K., y Tor, Z. (2018). The Influence of Emotional Stability on Employees' Performance: A Review. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 2(1), 1-8,  
<http://dx.doi.org/10.9734/SAJSSE/2018/42509>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U. y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Paltán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia ergo*, 23(2), 121-133.  
<https://www.redalyc.org/pdf/104/10446094004.pdf>
- Paricoto, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad de Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34049/paricoto\\_qf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34049/paricoto_qf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedraza, G., Amaya, E., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad laboral del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de ciencias sociales*, 16(13), 45-60.
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida*. Pearson educación.
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. Quito-Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar-Sede Ecuador].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>

- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tln=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tln=es).
- Rodríguez, J y Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Summit.
- Rollano, G. (2017). *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bac_hiller_2017.pdf)
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Socorro, F. (2007). *La estabilidad laboral*. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n14/art03.pdf>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comunicación*, 6(2), 5-14.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tln=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tln=es)
- Valdizón, K. (2015). *Estudio de los factores que conllevan a la estabilidad laboral del personal que trabaja en la distribuidora San Pablo, San Pedro Carchá A.V.* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Valdizon-Karen.pdf>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Editorial La Caracola.  
<file:///C:/Users/HUAWEI/Downloads/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano,%20Luz%20M.%20Vallejo.pdf>
- Zuta, N., Castro, L. y Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157-164.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062189005>

## Anexos.

### Anexo 1. Matriz De Consistencia

**“ESTABILIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONDOR TRAVEL SAC.  
CUSCO – 2021”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Métodos</b>
<b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona la Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC? Cusco – 2021?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021	<b>Hipótesis General</b> Existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021. No existe relación entre la estabilidad laboral y el desempeño profesional en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.	<b>Variable 01</b>  Estabilidad laboral	<b>Dimensiones de variable 01</b>  Motivación  Satisfacción laboral  Retribución	<b>Indicadores de variable 01</b>  Compensaciones Salario Confianza Seguridad Permanencia Ambiente Remuneración Nivel de responsabilidad Comunicación.	<b>Tipo de Inv.</b> Básica  <b>Diseño de Inv.</b> No experimental cuantitativa.  Nivel: correlacional  <b>Población:</b> 33 colaboradores  <b>Muestra:</b> 33 colaboradores

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Variable 02</b>	<b>Dimensiones de variable 02</b>	<b>Indicadores de variable 02</b>	
¿Cómo se relaciona la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC Cusco – 2021?	Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.	Existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021. No existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.	Desempeño Profesional	Relaciones Interpersonales	Logro Comportamiento	Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionarios
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y eficacia laboral en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC? Cusco – 2021?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.	Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021. No existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia laboral en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.		Eficacia laboral	Sobresalir ante todos Objetivos Calidad Confiabilidad Funciones Costo Flexibilidad.	<b>Escala:</b>  Ordinal.
¿Cómo se relaciona la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC? Cusco – 2021?	Determinar la relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.	Existe relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021. No existe relación entre la retribución y la eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2021.		Eficiencia laboral		



## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### ESCUELA DE PREGRADO ADMINISTRACION – ESTABILIDAD LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CÓNDOR TRAVEL SAC. CUSCO –2020

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Cóndor Travel SAC. Cusco – 2020” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO		
4	3	2	1	0		
<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Motivación</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Salario</b>						
1. ¿La empresa te brinda un salario acorde al mercado?						
2. ¿Considera que la organización satisface todas sus necesidades económicas?						
3. ¿La organización efectúa el pago de horas extras?						
<b>Confianza</b>						
4. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?						
5. ¿El jefe inmediato le brinda confianza para realizar su trabajo?						
6. ¿Tu equipo/departamento apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?						
<b>Satisfacción Laboral</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Seguridad</b>						
7. ¿Tu gerente te comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?						
8. ¿Tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo?						
9. ¿Estas satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa?						
<b>Ambiente</b>						
10. ¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de trabajo?						
11. ¿La organización tiene instalaciones adecuadas para sus colaboradores?						
12. ¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?						

<b>DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Logro</b>					
13. ¿Eres optimista y te lanzas sin pesimismo, confiando en que tarde o temprano llegarás a tu meta?					
14. ¿En el trabajo, cuando hay distintas opiniones, defiendes tu punto de vista?					
15. ¿tus logros son recompensados por la empresa?					
<b>Comportamiento</b>					
16. ¿Cómo consideras el respeto entre tus compañeros y superiores?					
17. ¿A pesar de las adversidades del puesto, continua con su labor diaria?					
18. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas??					
<b>Eficacia laboral</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Objetivos</b>					
19. ¿Tu gerente te ayuda a cumplir los objetivos dados por la empresa?					
20. ¿Tienes todas las herramientas para el logro de tus objetivos?					
21. ¿El jefe inmediato es exigente para el cumplimiento de los objetivos?					
<b>Calidad</b>					
22. ¿Se brinda capacitaciones para acrecentar un trabajo de calidad?					
23. ¿El servicio que ofrecen cumple la expectativa de los clientes?					
<b>Eficiencia laboral</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Funciones</b>					
24. ¿Cada personal tienen sus funciones designadas?					
25. ¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?					
26. ¿Estas satisfecho con la repartición de funciones dentro de la organización?					
<b>Flexibilidad</b>					
27. ¿La empresa le brinda un horario flexible?					
28. ¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?					
29. ¿Considera que, en la organización, la distribución de horas es óptima?					

## FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE ESTABILIDAD LABORAL

#### 1. DATOS GENERALES:

##### 1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020”

##### 1.2 Investigador (a) (es): Bach. Cáceres Olave, Milagros

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

#### 2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

**90**

#### 3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

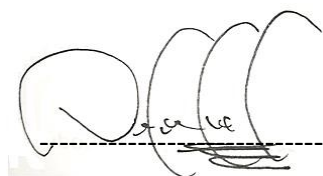
#### 4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gubernamental

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020”

**1.2. Investigador (a) (es):** Bach. Cáceres Olave, Milagros;

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21- 40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

**90**

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables objeto de estudio.

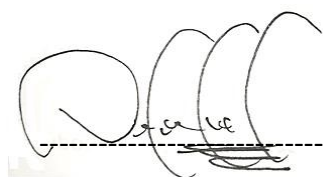
**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública y Gubernamental

Centro de Trabajo: Universidad Cesar Vallejo-UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma

Fecha: 21 de junio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE ESTABILIDAD LABORAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020”

**1.2. Investigador (a) (es):** Bach. Cáceres Olave, Milagros:

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: José G. Linares Cazola  
Grado académico: Doctor

DNI 31674876

Centro de Trabajo: UCV

Firma:



Dr. José G. Linares Cazola  
DOCENTE UCV.

Fecha: 27 de julio de 2020

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**

**5. DATOS GENERALES:**

**1.3. Título Del Trabajo De Investigación:**

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020”

**1.4. Investigador (a) (es):** Bach. Cáceres Olave, Milagros;

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

**6. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**7. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**8. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: José G. Linares Cazola

DNI 31674876

Grado académico: Doctor

Centro de Trabajo: UCV

Firma:



Dr. José G. Linares Cazola  
DOCENTE UCV.

Fecha: 27 de julio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE ESTABILIDAD LABORAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC.  
Cusco – 2020”

**1.2 Investigador (a) (es):** Bach. Cáceres Olave, Milagros;

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio.

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Giovani Noemí Bermúdez García

DNI: 32888406

Grado académico: Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Centro de Trabajo: Universidad César Vallejo

Firma:



Fecha: 21 de julio de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO PROFESIONAL**

**9. DATOS GENERALES:**

**1.5. Título Del Trabajo De Investigación:**

“Estabilidad laboral y desempeño profesional en los colaboradores de la Empresa Condor Travel SAC. Cusco – 2020”

**1.6. Investigador (a) (es):** Bach. Cáceres Olave, Milagros,

Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery

**10. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**11. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio.

**4. Nombre y apellidos:** Giovani Noemí Bermúdez García

DNI: 32888406

Grado académico: Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Centro de Trabajo: Universidad César Vallejo

Firma:



Fecha: 21 de julio de 2021



#### **Anexo 4. Ficha técnica del instrumento.**

##### **I. DATOS INFORMATIVOS**

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario: para medir la estabilidad y desempeño laboral
3. **Autores originales:** Bach. Cáceres Olave; Bach. Vega Ramos, Vanessa Valery
4. **Forma de aplicación:** Personal
5. **Medición:** Estabilidad y desempeño laboral
6. **Administración:** Trabajadores de la empresa Condor Travel SAC
7. **Tiempo de aplicación:** 25 minutos

##### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

- Analizar la estabilidad y el desempeño del personal de la empresa Condor Travel SAC

##### **III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha=0.953$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.953	29

##### **IV. DIRIGIDO A:**

33 trabajadores de la empresa Hotel Casa Andina en Cusco 2021

##### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Computadora e internet.

Lápiz, papel y borrador.

## **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento creado mantiene 2 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Totalmente en desacuerdo (0), en desacuerdo (1), indiferente (2), de acuerdo (3) y Totalmente de acuerdo (4). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable selección y rotación del personal.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Motivación	3,4,5,6.
Satisfacción laboral	7,8,9,10,11,12
Retribución	1,2
Relaciones interpersonales	13,14,15,16,17,18
Eficacia laboral	19,20,21,22,23
Eficiencia laboral	24,25,26,27,28,29

## Anexo 5 Confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.953	29

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
1. ¿La empresa te brinda un salario acorde al mercado?	2,6364	,96236	33
2. ¿Considera que la organización satisface todas sus necesidades económicas?	2,4242	1,03169	33
3. ¿La organización efectúa el pago de horas extras?	2,3030	,80951	33
4. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas?	2,9091	,72300	33
5. ¿El jefe inmediato le brinda confianza para realizar su trabajo?	2,6667	,92421	33
6. ¿Tu equipo/departamento apoya tu trabajo y te inspira a mejorar?	2,5455	,86930	33
7. ¿Tu gerente te comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional?	2,6364	,74239	33
8. ¿Tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo?	2,5758	,79177	33
9. ¿Estas satisfecho con las oportunidades que brinda la empresa?	2,6061	,96629	33

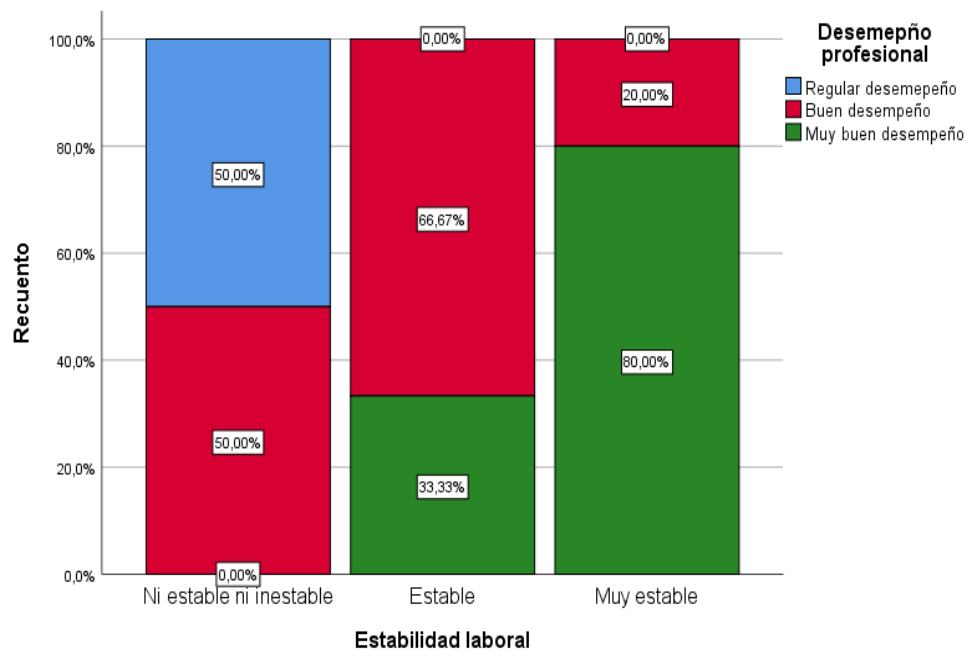
10. ¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de trabajo?	2,5758	,66287	33
11. ¿La organización tiene instalaciones adecuadas para sus colaboradores?	2,9091	,76500	33
12. ¿Le entusiasma su labor, porque existe una plena autonomía de sus decisiones?	2,7273	,76128	33
13. ¿Eres optimista y te lanzas sin pesimismo, confiando en que tarde o temprano llegarás a tu meta?	2,8788	,81997	33
14. ¿En el trabajo, cuando hay distintas opiniones, defiendes tu punto de vista?	3,0000	,79057	33
15. ¿tus logros son recompensados por la empresa?	2,5455	,79415	33
16. ¿Cómo consideras el respeto entre tus compañeros y superiores?	2,9091	,84275	33
17. ¿A pesar de las adversidades del puesto, continua con su labor diaria?	2,9697	,68396	33
18. ¿Se encuentra satisfecho con las actividades y tareas realizadas??	2,8485	,75503	33
19. ¿Tu gerente te ayuda a cumplir los objetivos dados por la empresa?	2,7879	,81997	33
20. ¿Tienes todas las herramientas para el logro de tus objetivos?	2,7273	,83937	33
21. ¿El jefe inmediato es exigente para el cumplimiento de los objetivos?	2,9394	,86384	33

22. ¿Se brinda capacitaciones para acrecentar un trabajo de calidad?	2,6364	,96236	33
23. ¿El servicio que ofrecen cumple la expectativa de los clientes?	2,9394	,86384	33
24. ¿Cada personal tienen sus funciones designadas?	3,0909	,87905	33
25. ¿Posee herramientas o recursos para realizar eficientemente su labor?	2,7273	,87581	33
26. ¿Estas satisfecho con la repartición de funciones dentro de la organización?	2,8485	,97215	33
27. ¿La empresa le brinda un horario flexible?	2,4242	,96922	33
28. ¿Considera que su labor diaria es monótona, ya que no permite realizar nuevos retos?	2,7576	,79177	33
29. ¿Considera que, en la organización, la distribución de horas es óptima?	2,5455	,86930	33

## Anexo 6. Figuras

**Figura 1**

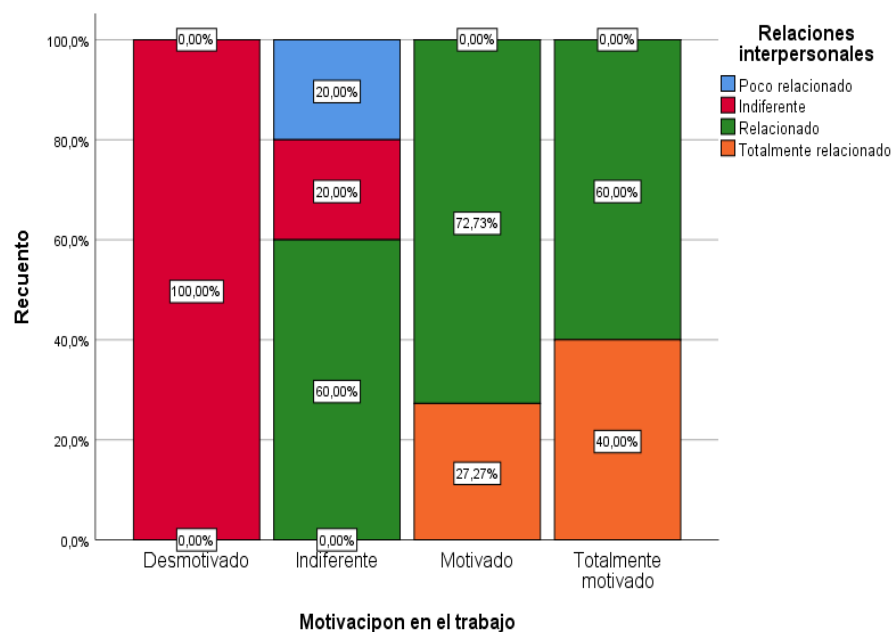
*Correlación de las variables.*



*Nota.* La figura muestra el nivel de desempeño a partir de la estabilidad. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

*Correlación de las dimensiones*



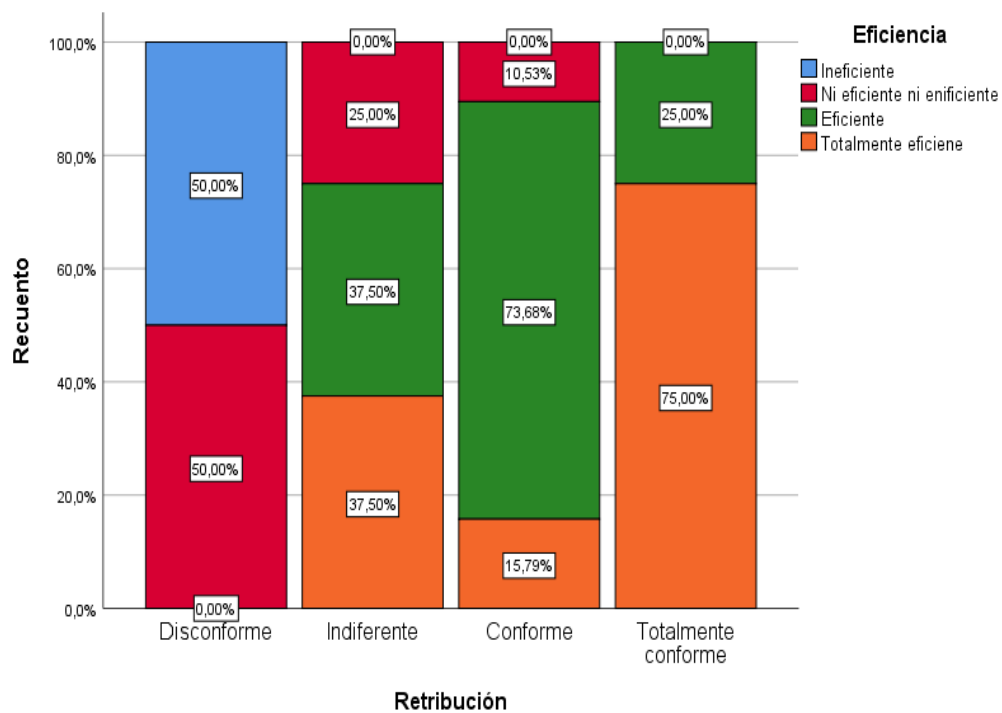
*Nota.* La figura muestra la correlación de las dimensiones. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**  
Correlación de las dimensiones.



*Nota.* La figura muestra la correlación de las dimensiones. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**  
Correlación de las dimensiones



*Nota.* La figura muestra la correlación de las dimensiones. Fuente:



## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

A quien corresponda:

Por medio de la presente, autorizamos a las Srta. **MILAGROS CACERES OLAVE identificado** con DNI **47598488** y a la Srta. **VANESSA VALERY VEGA RAMOS identificado** con DNI **70216324** a realizar un trabajo de investigación de la Agencia de Viajes y Turismo Condor Travel SAC para obtener el título profesional en Administración en la Universidad Cesar Vallejo.

Extendemos la presente constancia a solicitud de los interesados, para fines académicos.

Cusco, 7 junio del 2021



ANGEL GRANDE SANTILLAN  
Gerente Regional de Operaciones